

上海市浦东新区民政局

浦民发〔2023〕74号

关于印发《浦东新区民政局贯彻落实〈上海市城乡社区服务体系建设的“十四五”规划〉实施方案》的通知

各街道、镇：

现将《浦东新区民政局贯彻落实〈上海市城乡社区服务体系建设的“十四五”规划〉实施方案》印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

浦东新区民政局

2023年11月6日

（此件公开发布）

浦东新区民政局贯彻落实《上海市城乡社区服务体系建设的“十四五”规划》实施方案

为加快城乡社区服务体系建设，推进基层治理体系和治理能力现代化，开创浦东现代化城区建设新局面，根据《上海市城乡社区服务体系建设“十四五”规划》要求，结合我区实际，制定如下实施方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，全面贯彻习近平总书记考察上海重要讲话和在浦东开发开放 30 周年庆祝大会上的重要讲话精神，深入践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，对标引领区建设要求，落实“精品城区、现代城镇、美丽乡村”三个圈层推进现代化城区建设的战略构想，不断增强城乡社区服务有效供给，持续创新城乡社区服务机制，努力打造社区服务的浦东样板，力争更好展现“城市，让生活更美好”的浦东画卷。

二、基本原则

（一）坚持党建引领，促进多方参与。坚持将党的领导贯穿于城乡社区服务体系建设的全过程各方面，促进提升基层党组织组织力，发挥党员服务群众的带头示范作用，厚植党的执政基础。全面健全社区党组织引领，基层群众性自治组织主导，居（村）民为主体，群团组织和驻区单位共同参与、协同开展社区服务的体制机制。推动社区与社会组织、

社会工作者、社区志愿者、社区公益慈善资源“五社联动”开展服务。

（二）坚持需求导向，增进民生福祉。针对城乡发展差异，不同类型社区特点，科学把握政府、市场、社会不同定位，重点突破、分层推进、分类实施，全方位提升社区服务水平。积极回应新时期群众新期待新需求，高质量推进浦东老旧社区“微更新”，力争把“生活锈带”打造成“生活秀带”，高水准建设宜居宜业的现代化新型社区，积极推动创造就业岗位，带动投资，不断提升人民生活品质，努力做到群众有需求、社区有服务。

（三）坚持全过程人民民主，实施自治共治。加强人民全过程参与，充分尊重基层意见，围绕基础设施、公共服务、社会治理、社区环境等民生热点、堵点，广泛发动群众出谋划策，将问题清单转化为项目清单，坚持问需于民、问计于民、问效于民。全面落实听证会、协调会、评议会制度等社区协商制度，围绕群众关心的服务事项广泛开展议事协商、民主评议，凝聚各方力量共商共治共建共享。

（四）坚持品牌打造，实现全面提升。按照“精美设计、精致建设、精细服务”目标要求和“高起点规划、前瞻性布局、匠心式打造”建设路径，努力培树区级社区服务品牌，突出品牌标识、丰富品牌内涵，加强区域协同，促进城乡一体化发展。鼓励各街镇立足社区资源禀赋和人文特色，以居民需求为落脚点，打造“一社区一品牌”，力争构建形成整体协调、定位精准、特色彰显、融合发展的社区服务格局。

三、发展目标

到 2025 年末，基本建成与社会主义现代化建设引领区地位相匹配、与浦东经济社会发展水平相适应、与人民群众日益增长的美好生活需要相呼应的城乡社区服务体系，党建引领社区服务体系建设更加完善，基本公共服务均等化水平明显提高，社区服务主体和服务业态更加丰富，数字化社区服务体系更加便捷，社区公共空间体系更加优化，社区服务对深化浦东营商环境建设和扩大内需的支撑作用更加彰显。在此基础上，打造推进城乡社区服务体系“四个一”目标，即：一个蕴含新时代产城融合、多彩可及、精细温暖的社区服务品牌，一组兼具时代风尚和地方风貌，产品和服务精准供给的社区服务空间地标，一批主体多元、类型多样、机制灵活、互补支撑的城乡社区服务精品项目，一支专业化水平高、实践能力强，专兼结合富有活力的社区服务人才队伍。

浦东新区“十四五”时期社区服务体系建设主要指标

序号	指标	指标属性	单位	2025 年目标值
1	每百户居民拥有社区综合服务设施面积	约束性	平方米	>30
2	城乡社区综合服务设施覆盖率	约束性	%	100
3	社区商业和综合服务设施面积占社区总建筑面积的比例	预期性	%	≥10
4	居民活动区域面积占社区综合服务设施面积比例	约束性	%	≥60

5	全区社区社会组织（含群众活动团队和社区活动小组）数	预期性	万家	1.3
6	注册使用“社区云”居社互动平台家庭数占全部常住人口户数比例	预期性	%	≥65
7	城乡社区政务通用自助服务覆盖率	预期性	%	100
8	每万城镇常住人口拥有社区工作者	预期性	人	≥18
9	社区工作者持有社会工作者职业资格证书比例	预期性	%	≥22
10	志愿服务站点在社区综合服务设施中的覆盖率	预期性	%	100
11	群众对社区服务总体满意率	预期性		≥80

四、主要任务

（一）加强城乡社区服务设施建设

1、加强社区综合服务设施。以街镇为单位，按照每百户不低于 30 平方米标准，在街镇、片区（“15 分钟社区生活圈”），推进以社区党群服务中心为基本阵地的城乡社区综合服务设施建设，推动物理空间、工作力量、服务资源、信息数据融合。鼓励充分利用存量资源兴办社区综合服务设施，确保新建社区商业和综合服务设施面积达标。着眼“一站式综合服务”，多渠道提升综合服务设施利用效率，拓展社区服务设施的综合服务功能，推进场地配置、人员配备、运营方式等标准化、规范化建设。推进社区服务设施无障碍建设

和老年友好、儿童友好改造。加大农村养老设施建设力度，深化“组、村、片、镇”四级网络建设，实现农村养老设施配置均衡。

2、完善政务服务网络。持续深化“家门口的政务服务便利店”服务品牌，不断提升社区事务受理服务中心标准化建设水平，推进 36 个街镇社区事务受理服务中心全部争创 5A 等级。在浦东“家门口远程视频帮办”服务的基础上，做好全市“家门口远程虚拟窗口”优化布局。通过“线上一网、线下一窗”融合发展，深化政务服务“一网通办”工作，积极布设 24 小时自助服务区，推动“一网通办”政务服务自助终端向居（村）、医院、园区等人流集中场所延伸，实现政务服务“就近办、家门口办”。

3、做实规范便民网点。推进城市社区服务网点建设，健全建设标准，围绕“卫生环境”“服务规范”“便民服务频次”等维度推动社区服务网点规范化发展，拓展社区服务领域，提供集成化社区服务，打造集餐饮、美发、缝补、维修、物业、休憩等一体化的便民服务空间。加快完善农村便民服务体系，指导村级组织通过引入专业力量，积极发展零售、餐饮、民宿、维修等乡村绿色生活服务业态。依托村级综合服务设施开设便民服务点，推进农村社区“一站式服务”。

（二）扩大城乡社区服务有效供给

1、优化社区基本公共服务。按照“15 分钟养老服务圈”要求，均衡布局综合为老服务中心，形成“1（社区综合为

老服务中心)+N(家门口服务站点)”的设施网络。以社区嵌入式养老服务为基点，链接机构养老和居家养老，完善综合照护服务模式，促进各类养老服务形态的融合发展。在未成年保护站街镇全覆盖的基础上做实服务，织密未成年“保护网”。深入推进精准救助平台建设，发展“线上+线下”双聚力社区救助模式，精准识别社区中困难群体、主动提供服务，打通服务困难群众的“最后一公里”。

2、加强社区志愿与公益服务。规范社区志愿服务团队建设，鼓励为社区老年人、未成年人、残疾人、失业人员等有需要的社会群体和个人提供志愿服务。加强社区志愿服务站点建设，在社区综合服务设施中志愿服务站点覆盖率达到100%。加大对公益性、服务性、互助性社区社会组织的支持力度，依托街镇社会工作站、社会组织服务中心等，推动社区社会组织、专业社会工作服务机构在社区营造、公益慈善、文体活动、矛盾调处、心理疏导、疫情防控等社区服务领域发挥专业作用，促进其做优质量、做大影响、打响品牌。发展社区慈善，发挥浦东新区慈善超市、社区基金会和其他社区慈善资源“公益蓄水池”的作用，倡导和鼓励驻区单位、社会组织、居民积极参与社区捐赠、项目认领、邻里互助等活动。加强慈善公益与社会救助、社会福利等制度有效衔接，推动慈善资源及时精准地惠及群众。

3、引入市场和社会服务资源。引导辖区单位和社区居民深度参与社区治理。支持引导驻区单位向社区居民开放停车场地、文化体育设施、会议活动场地等资源，实现资源共

享。积极引入市场主体，支持社区服务企业发展，鼓励发展物流配送、快递、资源回收等社区服务业。推动政府购买社区服务流程更加公开透明，为市场和社会力量参与社区服务供给创造更多机会，促进和规范各类主体为社区服务设施提供专业化服务，便利居民生活。鼓励通过建设资金补贴、运营补贴、租金减免、水电气价格优惠等方式，降低企业和机构开展社区服务的成本。

（三）优化城乡社区服务布局

1、实现社区服务精准定位。聚力构建三个圈层现代化城区新格局，按照最现代、最生态、最便利、最具活力、最具特色的要求，加强南汇新城具有“未来社区”特征的社区服务体系建设，打造深入街区的均等化、高品质社区公共服务设施，促进新城基本公共服务的质量和水平整体提升。在以碧云、联洋等为代表的境外人士居住人数较多的社区，鼓励开展中英文双语服务、政务便利化服务等，建立和完善常态化服务机制，提升境外人士在沪工作生活便利化水平。加大对农村社区外来人员的服务力度。引导优质资源通过委托管理、对口支援等形式在农村地区布局。

2、推进 15 分钟社区生活圈行动。围绕“宜居、宜业、宜游、宜学、宜养”的目标愿景，坚持高质量发展、高品质生活、高效能治理。在社区生活圈中心，集中布局多功能复合、服务周边便捷的一站式综合服务中心，形成全龄共享的理想型、服务老幼人群的基本型、面向白领及产业人才的特色型等。在街道或广场公园等开放空间，灵活布局保障底线

功能的小型服务空间。全面推动优质公共服务资源向家门口延伸，向郊区覆盖，向“一老一小”等重点人群倾斜，不断优化居住条件和环境，均衡社区基础保障类服务。

3、加强长三角地区社区服务功能衔接。依托长三角区域合作机制，加强养老产业规划协同和项目协调，发挥各地资源优势，促进功能互补，整体提升区域养老产业竞争力。鼓励养老服务企业跨区域发展。以长三角社会治理一体化为方向，推进社会救助、儿童福利和未成年人保护事业协同发展，推进长三角地区社会工作、志愿服务和慈善事业联动发展。加强长三角基层社会治理经验交流，共享基层社会治理工作经验，推动“长三角远程虚拟窗口”街镇全覆盖布局，宣传推广长三角“一网通办”政务服务事项应用。

（四）完善城乡社区服务机制

1、完善社区治理协商机制。探索政府支持、市场投入、社区参与的“街事会”“路管会”“楼事会”等制度。畅通民意表达渠道，鼓励社区各类主体围绕公共资源分配、公共空间管理、公共秩序维护等开展民主协商，共建共享。进一步建立健全参与式社区规划制度，整合规划，建筑、景观等专业力量与社区居民、居村委会、驻区单位、社区社会组织等自治共治力量，共同推进社区环境改善。深化物业治理创新，推动居民委员会、业主委员会、物业服务企业等协同运转，推动建立“质价相符、优质优价”的物业服务市场机制。普遍推进居村自治章程的制定及规范化，积极推广“住户守则”等新型公约形式，充分发挥村规民约在居村治理中的作

用。完善社区志愿者在参与社区事务、链接社区资源、服务社区居民等方面的作用发挥机制，带动社区居民关心社区事务、增强社区凝聚力。

2、规范政府购买服务机制。支持政府购买社会组织和市场主体服务，进一步放宽社区服务市场准入，推动社会组织在承接政府职能转移事项中规范运作。执行政府购买服务目录管理制度，落实政府购买服务的工作机制、流程、标准和清单。坚持公开、公平、竞争、择优的原则，鼓励基层群众性自治组织、社会组织和企业承接政府购买服务项目，广泛参与社区服务。鼓励相关专业力量参与家门口社区服务设施管理运营，服务供给和业务培训，进一步提高服务专业化水平。推动社区服务供给模式和监管模式创新，鼓励有关部门、街镇、居村委会、社区基金（会）向社区志愿服务团队提供服务经费，开展社区服务；深化社区服务“好差评”评价制度，健全群众满意度调查，不断推动政府购买服务效能与群众需求精准匹配。

3、深化数字赋能机制。推动城市数字化转型与社区服务的深度融合，依托“一网通办”，着力于“高效办成一件事”，推动社区按需共享数据，稳步提升政务服务在线办理率、一次办成率。组织实施社区服务数字化转型行动，推动数字化管理手段向社区延伸，主动发现、及时服务群众，充分保障运用智能技术困难人群办事需求。大力推进“社区云”平台应用，帮助社区工作者减负增能，依托居社互动平台，推进实现“人人都能提出需求、提供服务、有序参与治理”

的线上模式。重点聚焦政务服务、养老服务、家庭服务等内容，积极推动建设相关智能化服务场景，加速线上线下融合，便利居(村)民生活。

五、组织保障

（一）加强组织领导和统筹联动。区民政局加强与区发改委、区规划资源局等相关部门的沟通联动，健全规划实施推进机制，落实市“十四五”规划目标任务要求。各街镇要将社区服务作为民生项目重要内容，定期研究、谋划和推动，并加强部门联动，做好资金统筹、资源协调，推进实施等工作，保障社区服务体系建设实效。

（二）加大政策支撑和经费保障。推进社区服务相关标准制定，推动优质资源下沉。落实居民委员会工作经费使用管理制度，切实发挥自治金作用，推动形成政府、社会、居(村)民等共同参与的社区服务资金筹措机制。落实社区服务税收、公用事业收费、用工保险和社会组织登记等优惠政策。社区服务网点的水、电、气执行居民生活类价格。按规定落实经费保障，确保社区服务有效覆盖社会全龄常住人口。鼓励通过慈善捐赠等方式，引导社会资金、福彩公益金通过项目资助、帮困救助等途径投向社区服务领域。

（三）优化队伍结构和能力建设。全面贯彻浦东社区工作者激励关怀 15 条措施，充分发挥政策优势，健全社区工作者职业体系，拓展职业发展空间，吸引“三支一扶”、专业社会工作者、退役军人等更多优秀人才到社区发展，积极动员扩大社区志愿服务队伍。按照街镇常住人口和居村规模等

因素，促进社区工作者力量与服务体量精准匹配，完善基层队伍分层分类培训体系，加强社会工作、社区协商、物业治理、应急管理等专业知识培训，提高社区工作者持证比例，加大培养养老顾问、救助顾问、儿童主任等专业服务力量，全面提升基层社区服务工作能力。

（四）注重考核评估和经验推广。将社区服务体系建设情况纳入各街镇目标责任考核内容，作为改进政府工作的重要依据。鼓励针对专项服务组织开展成效评估，做好分析研判、跟踪指导和调整完善，不断提升服务质量和群众满意度。及时总结提炼街镇社区服务特色经验做法，加强典型培树和宣传推广，力求探索打造在全市具有领先水平，符合浦东特点的城乡社区服务机制模式。